User Manual - Accidental Damage Insurance
Handbuch - Unfallschadenversicherung
Manual d'usage - Assurance Dommage Accidentels
Manuale d'uso - Assicurazione danni Accidentali
Manuale de uso - Seguro Daños accidentales
Gebruikers Handleiding - Accidentele Schade Verzekering
Manual do Utilizador - Seguro de Danos Acidentais
Εγχειρίδιο Χρήστη – Ασφάλεια Τυχαίας Ζημίας

acer ADVANTAGE
warranty program

Protect your investment

Schützen Sie Ihre Investition
Protégez votre investissement
Proteggi il tuo investimento
Protege tu inversión
Verzeker uw investering
Proteja oseu investimento
Προστατέψτε την επένδυσή σας



FR - BE - CH (Fr) - LU LE PROGRAMME ACERADVANTAGE

Cher client,
Nous vous remercions d'avoir choisi un Produit Acer. Dès que vous aurez activé le Programme de Garantie AcerAdvantage (le "Programme"), vous accéderez au statut de client privilégié Acer.
En adhérant au programme **AcerAdvantage,** vous aurez droit aux avantages suivants qui s'ajouteront à ceux de la garantie standard :

- **Programme de Garantie comme indiqué sur l'étiquette située au dos du livret : ligne du Produit, termes de couverture, type du service offert.**
- Accès gratuit à un support technique par téléphone, fax et par courrier électronique pour toute la durée du Programme sans aucun supplémentaire à l'exception des coûts de communication téléphoniques.
- Réparation prioritaire de votre Produit Acer.
- 30% de réduction sur l'achat d'une seconde batterie (dans le cas des ordinateurs portables), si celle-ci est commandée directement auprès de notre centre d'appels Acer et réglée par carte de crédit.
- Information sur les offres spéciales et promotions disponibles chez nos revendeurs agréés.

RECONSTRUCTION DU SYSTEME D'EXPLOITATION
Le Programme comprend exclusivement la reconstruction du système d'exploitation et la reconfiguration des composants matériels installés au moment de l'achat du produit.

EXCLUSIONS DE LA GARANTIE
La garantie conformément au Programme ne couvre pas les réparations sur les pièces endommagées intentionnellement ou les interventions réalisées par des intervenants externes. Si nous constatons un dommage intentionnel, nous ne serons aucunement obligés à réparer ou remplacer le produit.
Le Programme ne couvre pas les dysfonctionnement provoqués par des virus ou des conflits de système provoqués par l'installation de pilotes ou de périphériques ni la perte de données quelqu'en soit la raison. La batterie n'est pas incluse dans le Programme; elle conserve la garantie standard (standard Limited Product Warranty) selon la preuve d'achat du produit Acer ou de la batterie elle-même. Les exclusions et limitations décrites ci-dessus font uniquement référence à ce programme, les termes de la garantie standard (Limited Product Warranty) ne sont pas affectés par celle-ci.

ACERADVANTAGE PROGRAM ACTIVATION
- If you have access to the Internet, you can register directly for the Program at www.AcerAdvantage.com.
- If you do not have access to the Internet, call your local Acer Call Centre on the relevant telephone number provided inside this booklet.

ACTIVATION DU PROGRAMME ACERADVANTAGE
- Si vous avez accès à internet, vous pouvez vous enregistrer directement au Programme à l'adresse www.AcerAdvantage.com.
- Si vous n'avez pas d'accès internet, appelez votre centre d'appel Acer; le numéro est fourni dans le livret.

POUR PROCEDER A L'ENREGISTREMENT
Allez sur la page d'enregistrement "AcerAdvantage" à l'adresse www.AcerAdvantage.com, saisissez correctement votre **Code Advantage** et votre **mot de passe** que vous trouverez dans le livret AcerAdvantage et complétez le fichier électronique qui s'affiche.
- A la fin de l'enregistrement, imprimez une copie de contrat.
- Signez ce document pour acceptation, joignez la preuve d'achat (copie de la facture ou du ticket de caisse) ainsi que l'un des deux coupons d'authentification que vous aurez trouvés dans le livret AcerAdvantage.
- Envoyez s'il vous plait le tout à Acer dans l'enveloppe pré-imprimée – N'oubliez pas d'y apposer l'étiquette contenant l'adresse de destination.

Nous vous rappelons que l'enregistrement de la garantie doit être effectué dans les 90 jours suivant la date d'achat du Produit
Avant de nous envoyer tous les documents, assurez-vous d'avoir respecté les délais. Le cachet de la poste fera foi pour la date d'enregistrement. Si vous avez dépassé les 90 jours pour l'enregistrement, veuillez s'il vous plaît contacter votre centre d'appels. Dès que nous aurons reçu vos documents remplissant les conditions détaillées ci-dessus, nous vous enverrons par e-mail le Certificat de votre garantie reprenant toutes les informations de votre Produit Acer.
Dans certains cas, basés sur des critères prédéfinis, votre garantie sera activée et le certificat vous sera envoyé par e-mail sans que l'envoi des documents vous soit demandé.

EN CAS DE PANNE DE VOTRE PRODUIT ACER
Avant tout Acer vous invite à effectuer les tests décrits aux chapitres ***"dépannage"*** de votre guide d'utilisation.

ASSISTANCE TELEPHONIQUE
Vous pouvez contacter votre Call Centre local muni de votre certificat AcerAdvantage et avec votre ordinateur allumé. Des professionnels Acer vous aideront à isoler les problèmes et les résoudre.

CENTRES DE REPARATION ACER
Pour les problèmes qui ne peuvent être résolus à distance, les opérateurs Acer vous indiqueront comment con-

tacter notre transitaire express qui viendra retirer chez vous le produit défectueux pour le livrer au centre de réparation Acer. Une fois réparé, le produit sera livré directement chez vous. Les frais de transport sont à la charge d'Acer.

ENVOI DES PRODUITS
Si votre produit Acer doit être expédié, veuillez s'il vous plaît placer le produit dans son emballage d'origine (si vous l'avez conservé) et joindre une copie de votre certificat AcerAdvantage ainsi qu'une description du problème

Si vous n'avez pas conservé l'emballage :

1. utilisez un carton solide aux dimensions adaptées pour emballer l'appareil.
2. Enveloppez l'ordinateur dans plusieurs feuilles de papier bulles jusqu'à obtenir une couche d'au moins 6 cm. d'épaisseur et fixez-les avec du ruban adhésif.
3. Placez le produit emballé dans le carton et remplissez l'espace vide avec du papier bulles. Fermez le carton et étiquetez-le comme indiqué par l'opérateur du centre d'appels.

CONDITIONS ET LIMITATIONS DU SERVICE
Les caractéristiques et bénéfices de ce service tels qu'ils ont été établis peuvent varier selon les ressources locales et peuvent être plus restreintes dans des certaines zones géographiques
Nous considérons comme début de la période de garantie la date indiquée sur la preuve d'achat.

ASSURANCE SUR LES DOMMAGES ACCIDENTELS
Veuillez s'il vous plait consulter les termes et conditions de garantie (disponibles dans le livret) pour obtenir plus de détails au sujet de vos droits et solutions en relation avec la couverture sur les dommages accidentels.

FR - Termes et Conditions



Assurance Dommages Accidentels

1. Introduction
La police d'assurance contre les Dommages Accidentels (la "Police") est garantie par **London General Insurance Company Limited**, société de droit anglais enregistrée sous le n° 1865673, dont l'adresse légale est Integra House, Vicarage Road, Egham, Surrey, TW20 9JZ, Royaume-Uni, Unidont la direction pour la France est située 55 rue Aristide Briand 92 309 Levallois-Perret et ayant pour numéro unique d'identification B 392 678 116 au RCS de Nanterre, et qui a nommé **Acer Computer (Switzerland) AG** ("Acer"), enregistrée sous le n° CH-020.3.926.142-3 dont l'adresse du siège est: Moosmattstrasse 30 CH-8953 DIETIKON, Suisse comme son représentant pouvant fournir et gérer toute déclaration pour Dommages Accidentels dérivant de cette Police.

Important:
En addition aux termes et conditions, si votre Police d'assurance pour la couverture en cas de Dommages Accidentels vous a été vendue par la London General Insurance Company Limited ("LGI") par le site internet Acer e-commerce http://store.acer-euro.com, la couverture sera contrôlée par l'Autorité des Services Financiers (FSA). London General Insurance Company Limited est autorisée et contrôlée par l'Autorité des Services Financiers (FSA) FRN 202689, 25 The North Colonnade, Canary wharf, London E145HS Royaume-Uni. Acer Computer (Suisse) AG est autorisée et contrôlée par l'Autorité des Services Financiers FRN 481244 et agit en tant que représentant nommé pour le compte de London General Insurance Company Limited lorsqu'elle vous propose cette Police.
Veuillez lire la Police dans son intégralité. Ces termes et conditions complètent les termes et conditions de n'importe quel accord entre Vous et Acer (incluant sans limitation Votre Extension de Garantie AcerAdvantage).

Le contrat est conclu entre Vous et London General Insurance Company Limited. Cette Police, en liaison avec Votre Attestation d'assurance, établit que vous êtes en droit de bénéficier de la Couverture telle qu'indiquée dans Votre Attestation d'assurance. Cette Police est valable uniquement pour des produits de marque Acer. L'Attestation d'assurance Vous sera envoyée par e-mail et Vous aurez la possibilité de l'imprimer une fois que Vous aurez procédé à l'enregistrement de votre Extension de Garantie AcerAdvantage avec assurance contre les Dommages Accidentels à l'adresse: www.AcerAdvantage.com

2. Eligibilité à la couverture
Pour être éligible à ce produit, Vous devez:

- être âgé au minimum de 18 ans,
- avoir acheté le Produit avec l'Extension de Garantie AcerAdvantage pour les pays du Territoire dans les 90 derniers jours,
- être couvert au titre du programme l'Extension de Garantie AcerAdvantage.

3. Définition des mots employés
Tous les termes utilisés qui ne sont pas définis ici auront le même sens que celui qui leur a été donné dans la Confirmation de Police.

Dommage Accidentel: tout dommage accidentel soudain ou imprévu sur le Produit provoqué par une cause extérieure et qui en empêche l'utilisation
Extension de Garantie AcerAdvantage: La prolongation de garantie que Vous avez achetée en liaison avec Votre Produit qui Vous donne droit à la couverture contre les Dommages Accidentels.
Agent: Acer ou toute autre entité autorisée par Nous pour réparer, remplacer ou fournir un service au titre de cette Police.

Couverture: La couverture et les bénéfices fournis par cette Police comme indiqués dans votre Attestation d'assurance.
Produit spécifique: La personnalisation du système à Votre demande lors de la fabrication initiale du Produit.
Eléments LCD: les composants qui sont nécessaires au fonctionnement de l'écran à cristaux liquides (LCD) du Produit.
Attestation d'assurance: Le document faisant partie de votre Certificat d'Extension de Garantie, qui Vous a été envoyé par e-mail ou que Vous avez pu imprimer directement après avoir enregistré votre Extension de Garantie AcerAdvantage comprenant l'assurance contre Dommage Accidentel sur le site web: www.AcerAdvantage.com
Produit: Le(s) produit(s) de marque Acer décrit(s) dans Votre Attestation d'assurance pour le(s)quel(s) Vous avez acheté une Extension de Garantie AcerAdvantage.
Territoire : l'un des pays suivants: Autriche, Belgique, République Tchèque, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, Slovaquie, Espagne, Suède, Suisse, Royaume Uni.
Nous/Notre: London General Insurance Company Limited, société de droit anglais enregistrée sous le n° 1865673, dont l'adresse légale est Integra House, Vicarage Road, Egham, Surrey TW20 9JZ Royaume Uni et dont la direction pour la France est située 55 rue Aristide Briand 92 309 Levallois-Perret et ayant pour numéro unique d'identification B 392 678 116 au RCS de Nanterre.
Vous/Votre: Le particulier, la société ou l'entité indiqué(-e) dans l'Attestation d'assurance comme étant l'assuré.

4. Prestations

La réparation ou le remplacement total ou partiel du Produit ne peut être effectué(-e) que dans le Territoire.

Durant toute la durée de cette Police comme indiquée dans l'Attestation d'assurance et sujet aux termes et conditions générales de la Police, Nous réparerons ou remplacerons totalement ou partiellement le Produit comme nécessaire pour corriger les Dommages Accidentels sur le Produit.

Si nous réparons Votre Produit, Nous pourrons remplacer des pièces originales par des pièces d'origine neuves ou reconditionnées provenant de Notre fabricant. Les pièces de remplacement seront équivalentes au niveau des performance par rapport aux pièces d'origine. Si Notre Agent décide que le remplacement de l'ordinateur est préférable par rapport à la réparation, Vous recevrez un produit équivalent ou supérieur à celui que Vous aviez acheté. La décision de remplacer le Produit sera prise par l'Agent à sa seule et entière discrétion.

Nous ne réparerons ou remplacerons totalement ou partiellement le Produit que dans le Territoire. Si le produit a subi un Dommage Accidentel en dehors du Territoire Vous devrez rapatrier le Produit dans le Territoire pour que la réparation ou le remplacement total ou partiel par Notre Agent puisse être effectué. Notre Agent pourra, à sa seule et entière discrétion, vous demander de déposer Votre Produit dans le centre de réparation le plus proche en dehors du Territoire.

En cas de Dommage Accidentel sur les Eléments LCD du Produit Vous conserverez à Votre charge, à titre de franchise, les cent (100) premiers € HT+ TVA (si applicable) par sinistre ou du montant équivalent dans le pays du Territoire où sont encourrus les frais de réparation ou de remplacement (partiel).

L'Agent se réserve le droit de conserver le Produit jusqu'à ce que Vous en ayez effectué le paiement.

Le Produit sera réparé, remplacé totalement ou partiellement aussi rapidement que possible après l'obtention de toutes les informations requises.

Cette Police couvre uniquement les dommages matériels (hardware).

5. Exclusions

La Police ne couvre pas:

1. **Le Dommages Accidentel sur les périphériques tels que stations d'accueil, modems externes, périphériques de jeux, supports Cd de jeux, second moniteur, souris et clavier externes châssis, ou tout autre élément considéré comme « accessoires » ou « consommables » incluant les lampes, les lampes de projecteurs, les cartouches d'encres, le papier pour impression ou papier photo, les disques de stockage de données, les périphériques de stockage de données, les mallettes de transport, les stylets, les hauts parleurs externes, et tout autre élément/composant nécessitant un entretien régulier par l'utilisateur ou tout autre composant non intégré dans le Produit (liste non exhaustive).**
2. **La batterie. La batterie demeure soumise à la garantie résultant de la garantie standard Limited Product Warranty, laquelle court depuis la date d'achat de l'ordinateur portable Acer ou de la batterie elle-même.**
3. **Tout dysfonctionnement ou dommage à un logiciel (incluant sans limitation l'infection d'un virus) préinstallé ou installé sur le Produit, ce qui inclut également sans limitation la personnalisation du système par rapport à sa sortie d'usine des Produits spécifiques. La police ne couvre aucun logiciel envoyé avec des périphériques.**
4. **Les dommages et défaut de nature esthétique ou n'empêchant pas l'utilisation du Produit incluant mais ne se limitant pas uniquement aux griffes et bosses qui ne diminuent pas la correcte utilisation et les performances du Produit.**
5. **Tout dommage causé par l'usure ou des déchirures**
6. **Tout produit que quelqu'un différent de Nos Agents ou que Nous n'avons pas désigné a tenté de réparer. Toute réparation ou tentative de réparation du Produit non effectuée par Nous, Nos Agents ou quelqu'un que Nous avons désigné entraînera la résiliation de cette Police. Nous ne Vous rembourserons pas pour des réparations que Vous ou une autre personne non habilitée aurait tenté de faire sur le Produit.**
7. **Perte du Produit.**
8. **Vol du produit.**
9. **Les dommages causés par le feu.**
10. **Tout dommage causé par une utilisation négligente ou non conforme, une réparation incorrecte, un transport dans un emballage non adéquat ou par toute autre cause qui ne peut pas être attribuée à une malfaçon.**
11. **Tout dommage causé de façon intentionnelle.**
12. **Tout produit endommagé par acte de guerre ou de terrorisme.**
13. **Toute reconstitution ou transfert de données stockées dans le Produit. Vous êtes l'unique responsable des données stockées dans le Produit. Cette Police ne prévoit pas que Nous fournissions un service de reconstitution des données. Toutefois si le remplacement du disque dur est nécessaire, le système d'exploitation et les principaux programmes que Vous avez acquis à l'origine chez Acer seront réinstallés sans frais.**

6. **Vos responsabilités**
Pour bénéficier des avantages de cette Police, Vous devez coopérer avec Notre Agent pour que le Produit soit correctement entretenu (en accord avec les recommandations d'Acer ou de Nos Agents). A leur discrétion, Nos Agents organiseront soit l'envoi d'une pièce de rechange que Vous installerez vous-même soit Vous indiqueront comment envoyer ou faire enlever le Produit. Si Vous suivez les indications de Nos Agents, les frais de transport pour le retour du Produit dans Notre centre de réparation seront à Notre charge. Une fois le Produit parvenu à Notre centre de réparation désigné, Nous réparerons le Produit ou Vous enverrons un produit de remplacement , suivant l'évaluation faite du dommage causé sur le Produit. Dans certains cas où la nécessité de remplacer le Produit peut être déterminée par téléphone, notre Agent pourra, à son entière discrétion, vous envoyer immédiatement un produit de remplacement. Nous ne répondons pas des coûts qui pourraient survenir du fait que Vous ne Nous retournez pas le Produit endommagé dans son intégralité ou si Vous ne Nous envoyez pas les parties du Produit demandées par notre Agent. Nous ne répondons pas non plus de tout retard dans la réparation qui pourrait Vous être imputable et Nous réservons aussi le droit de refuser la réparation.
Si les informations que Vous Nous avez fournies ne sont pas correctes ou Vous ne Nous avez pas fourni toutes les informations qui peuvent influencer Notre décision de prise en charge ou l'évaluation de Votre sinistre, Vous pouvez être déchu de Vos droits à la Couverture.

7. **Comment déclarer un sinistre de Dommage Accidentel**
Pour déclarer un sinistre de Dommage Accidentel au titre de cette Police, Vous devez contacter, dans les 30 jours qui suivent la survenance du Dommage Accidentel à Votre Produit, ou en tout cas aussitôt que cela est raisonnable possible, le centre d'appels Acer situé dans le Territoire au numéro de téléphone fourni dans le livret de garantie ou indiqué sur le site web Acer du pays en question.

Quand Vous appellez un centre d'appels Acer, on Vous demandera de fournir le n° de série indiqué sur Votre Produit. Le n° de série est situé à l'arrière ou sous Votre produit Acer, sur Votre facture ou au début du document de Confirmation de Police. Dès que l'opérateur aura vérifié Votre Police, il pourra Vous poser différentes questions pour évaluer la cause et l'étendue du dommage sur le Produit.

Les heures d'ouverture du Centre d'appels peuvent varier en fonction des pays (vérifier sur le site web Acer du pays concerné pour plus d'informations) et peuvent également prendre en compte les jours fériés applicables ou les week-ends dans le pays où le service doit être effectué. Nous ou Nos Agents ne sommes pas responsables dans le cas où les services ne peuvent pas être fournis pour des raisons raisonnablement hors de Notre contrôle.

8. **Limitation des responsabilités**
Ni Nous ni Nos Agents ne sommes responsables envers Vous ou envers tout utilisateur du Produit, pour tout dommage accessoire ou consécutif, incluant mais ne se limitant pas à la responsabilité ou aux dommages résultant du non-fonctionnement du Produit, la perte ou la corruption de données ou de logiciels, d'autres pertes indirectes dues à une défaillance du Produit, ou tout autre dommages accessoire, indirect, spécial ou consécutif survenant ou lié à l'utilisation ou à la performance du Produit.

En toute circonstance, Notre responsabilité est limitée au prix d'acquisition du Produit.

En cas de Dommage Accidentel sur les Eléments LCD du Produit vous conserverez à votre charge, à titre de franchise, les 100 premiers € HT+ TVA (si applicable) pas sinistre ou du montant équivalent dans le pays du Territoire où sont encourrus les frais de réparation ou de remplacement.
L'Agent se réserve le droit de conserver le Produit jusqu'à ce que Vous en ayez effectué le paiement.

9. **Durée**
Suite à l'enregistrement réussi de votre Extension de Garantie AcerAdvantage incluant l'assurance contre les Dommages Accidentels, Votre Couverture commencera à la date à laquelle Vous avez acheté le Produit et expirera à la date d'expiration mentionnée dans Votre Attestation d'assurance.

10. **Annulation**
Si vous estimez que cette Police ne convient pas à Vos besoins, Vous avez un délai de 14 jours à partir de l'enregistrement ou la réception des termes et conditions de la Police, à compter de la date la plus tardive des deux, pour annuler dans la mesure où Vous n'avez pas bénéficié d'une prestation contractuelle.
Comme Vous n'avez effectué aucun paiement pour cette Police, aucun remboursement ne Vous sera dû.
Pour annuler cette Police, veuillez contacter le centre d'appels Acer au numéro téléphonique correspondant fourni dans le livret de garantie ou indiqué sur le site web Acer du pays concerné.
Comme cette police Vous est fournie en liaison avec le programme d'Extension de Garantie Acer Advantage, la Police se terminera en cas d'annulation ou de résiliation de Votre Extension de Garantie Acer Advantage.

11. **Cessibilité**
La Couverture peut être transférée pour sa durée résiduelle à d'ultérieurs propriétaires du Produit après en avoir informé le centre d'appels Acer. Veuillez contacter le centre d'appels au numéro correspondant fourni dans le livret de garantie ou indiqué sur le site web Acer du pays concerné.

12. **Intégralité de l'accord**
Ces termes et conditions représentent l'accord dans son intégralité entre Vous et Nous.

13. **Extension de Garantie AcerAdvantage**
Consultez les conditions de garantie Acer pour prendre connaissance de Vos droits et des solutions.

14. **Loi applicable**
A moins qu'il n'en ait été convenu autrement par écrit avant le commencement de cette assurance, la Police sera sujette à la loi française.

15. **Service client**
Si vous avez un motif de plainte, vous devrez en tout premier lieu contacter Notre centre d'appels. Si le problème persiste, vous devrez contacter l'assureur London General Insurance Company Limited, Integra House, Vicarage Road, Egham, Surrey TW20 9JZ, Royaume Uni. Si Vous n'êtes pas satisfait, Vous pouvez avoir recours au Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance, 26 boulevard Haussmann, 75009 PARIS (tél.01.42.47.90.00). Ces procédures n'affecteront pas Vos droits.

16. **Indemnisation**
London General Insurance Company Limited est un membre du « Financial Services Compensation Scheme » ("FSCS"). Le FSCS a pour obligation d'assurer un pourcentage des sommes dues aux assurés si la société elle-

même n’est pas capable de remplir entièrement ses responsabilités. Ce système de compensation est sujet à restriction et tous les assurés ne sont pas automatiquement éligibles. Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur le site web: www.fscs.org.uk

17. Clients handicapés

Si Vous avez des difficultés à entendre ou à Vous exprimer, vous pouvez correspondre en envoyant un texte au n° de téléphone de London General Insurance Company Limited au +44 0844 871 8211. Ce document et toute notre correspondance sont disponibles en gros caractères, en message audio et en Braille. Nous serons heureux de vous fournir une copie ou Vous pouvez Nous appeler au +44 0844 871 8061 ou consulter le site web Acer local.

18. Protection des données

Les informations que Vous Nous fournissez seront partagées avec ACER. Nous Nous réservons le droit de communiquer ces informations à d’autres assureurs dans un but de prévention des fraudes.

La copie des informations Vous concernant est disponible à Votre demande.